

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

**Seguimiento de
Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
Enero - Diciembre 2021**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	98,59%	1,41%	62 quejas/ 9 sugerencias presentadas en 2021. 1 queja fuera de plazo por sobrecarga de trabajo del responsable.

*A efectos de compromisos de CS las comunicaciones referidas genéricamente como quejas incluyen también las sugerencias